



---

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

---

## Tuettu asuminen, Forssan seutu

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

18.12.2025

## Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	1
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	1
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	1
4	Riskienhallinta .....	2
5	Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet .....	5
6	Palvelun sisältö .....	7
7	Henkilöstö .....	10
8	Toimitilat.....	11
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja .....	12
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	12

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<b>Palveluntuottaja</b> Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Viipurintie 1–3, 13200 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihde)
<b>Palveluntuottajan Y-tunnus</b> 3221307–8
<b>Tulosalue</b> Vammaispalvelut
<b>Palveluyksikön nimi</b> Tuettu asuminen, Forssan seutu
<b>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä</b> Yksikössä tuotetaan tuetun asumisen palvelua n. 30 asiakkaalle.
<b>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet</b> Isoniityntie 51, 30300 Forssa
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Veera Paara, lähijohtaja <b>Puhelin</b> +358503427663 <b>Sähköposti</b> veera.paara(at)omahame.fi

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

<b>Omavalvonnin suunnittelun ja seurannan vastuhenkilö tai -henkilöt</b> Veera Paara, lähijohtaja, +358503427663, veera.paara(at)omahame.fi
<b>Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet</b> <input checked="" type="checkbox"/> Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen <input checked="" type="checkbox"/> Asiakkaiden tai potilaiden ja läheisten osallisuus on huomioitu omavalvontasuunnitelman laatimisessa
<b>Suunnitelman päivitys ja seuranta</b> Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvonnin toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein.
<b>Julkisuus</b> Yksikön omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnin seurantaraportit ovat nähtävillä Oma Hämeen verkkosivuilla <a href="http://www.omahame.fi">www.omahame.fi</a> sekä vammaispalvelujen kerrostalossa, asumisohjaajien työhuoneen seinällä, osoitteessa Isoniityntie 51, 30300 Forssa

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

<b>Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus</b> Vammaispalveluiden tuettu asuminen on tarkoitettu täysi-ikäisille kehitysvammaisille tai muusta syystä erityistä tukea tarvitseville henkilöille, jotka tarvitsevat ohjausta, apua ja tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä.
--

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot ovat:

**Yhdenvertaisuus.** Hyvinvointialueella järjestetään kaikille kantahämäläisille asukkaiden palvelutarpeen mukaan rakennetut palvelut siten, että asiakasryhmien väliset palveluerot minimoidaan.

**Asiakaslähtöisyys.** Asiakas on keskipiste ja palvelut ovat asiakasta varten. Asiakaslähtöisyys merkitsee asiakkaan voimavaroista lähtevää osallisuutta ja kumppanuutta. Asiakas otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun ja toimeenpanoon. Asiakkaan hyvinvointi tehdään yhdessä.

**Vaikuttavuus.** Hyvinvointialueella käytetään näyttöön perustuvia vaikuttavimpia toimintatapoja, jotka luovat lisäarvoa asiakkaalle. Vaikuttavuus on toiminnan tai palvelun aikaansaama muutos asiakkaan tilassa.

**Rohkeus.** Hyvinvointialueella on kyky muutokseen sekä kyky kokeilla erilaisia toimintatapoja ja valita niistä toimivat. Se on myös kykyä päättää ja toimia.

Hyvinvointialueen arvot käydään yksikössä läpi vähintään kerran vuodessa.

Arvot näkyvät toiminnassamme seuraavasti:

- 1.) Yhdenvertaisuus: tuetun asumisen palvelua tarjotaan kaikille kantahämäläisille samoin kriteerein ja asiakkaiden tarpeisiin perustuen.
- 2.) Asiakaslähtöisyys: teemme työmme yhdessä asiakkaan kanssa hänen toimintakykyään ja osallisuuttaan tukien.
- 3.) Vaikuttavuus: sitoudumme toimimaan suunnitelmallisesti parantaaksemme asiakkaan hyvinvointia mahdollisimman paljon
- 4.) Rohkeus: uskallamme kokeilla uusia toimintatapoja ja myöntää itsellemme, jos jokin ei toimi. Rohkeutemme ajatella uudelleen perustuu avoimeen keskusteluun ja luottamukseen.

### Johtamisjärjestelmä

Virkavastuullinen yksikön lähijohtaja vastaa yksikön toiminnasta. Yksiköiden lähijohtajien esihenkilönä toimii asumispalvelujen ja päiväaikaisten toimintojen palvelupäällikkö. Vammaispalveluja johtaa tulosaluejohtaja. Vammaispalvelut kuuluvat PeSoVan toimialalle, perhe-sosiaali- ja vammaispalvelut. Koko Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ylin johto muodostuu hyvinvointialueen johtajasta, aluevaltuustosta ja hallituksesta. Johtaminen perustuu selkeisiin tavoitteisiin ja niiden säännölliseen seurantaan sekä tiedolla johtamiseen ja avoimeen vuorovaikutukseen. Organisaatiossa pyritään hyvään tiedonkulkuun organisaation kaikilla tasoilla. Toimivallat ja vastuut on selkeästi määritelty. Avoimuutta ja osaamista tuetaan koulutuksella ja valmennuksella.

## 4 Riskienhallinta

### Luettelo asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja suunnitelmista

- perehdytysuunnitelma
- koulutussuunnitelma
- tietoturva- ja tietosuojaohje
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma

- infektioidentorjunnan ohjeistus

### **Riskien, poikkeamien ja epäkohtien tunnistaminen ja ilmoittaminen**

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on käytössä kokonaisvaltainen toiminnan ja johtamisjärjestelmän riskienhallinta. Ohjeet riskienhallintaan löytyvät henkilöstölle [intranetistä](#).

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskien ja poikkeamien tunnistamisessa hyödynnetään useista eri tietolähteistä saatavaa tietoa. Näitä ovat:

- vaaratapahtumailmoitukset
- henkilöstön epäkohtailmoitukset
- asiakas- ja potilaspalautteet
- erilaiset selvitykset ja tutkinnat
- riskien arvioinnit
- muistutukset, kantelut ja korvatut potilasvahingot
- erilaiset seurantamittarit.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella vaara- ja haittatapahtumien ilmoittamiseen, käsittelyyn ja raportointiin hyödynnetään Awanic Oy:n HaiPro -järjestelmää. Henkilöstön tulee ilmoittaa järjestelmään havaitsemistaan vaaratapahtumista ja läheltä piti-tilanteista. Myös asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat ottaa esille turvallisuudessa havaitsemansa puutteet ja tehdä vaaratilanneilmoituksen Oma Hämeen verkkosivujen kautta tai halutessaan paperisella lomakkeella.

Jokaisen palveluyksikön henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä työskentelevän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveystalouden valvonnasta (741/2023, §29). Työnantaja ei kohdistaa ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Sosiaalihuollon palveluissa ilmoitus voidaan tehdä SPro-järjestelmään.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Henkilökunta tekee asiakasturvallisuus- ja työturvallisuuspoikkeamista ja läheltä piti -tilanteista HaiPro-ilmoitukset. HaiPro -ilmoitukset tehdään tilanteen tapahtumisen tai havaitsemisen jälkeen viipymättä. Asia pyritään käymään läpi vuorossa olevan henkilökunnan kesken tai vuoronvaihdon aikana heti tapahtuman jälkeen. HaiPro -ilmoitukset käsitellään henkilökunnan viikkopalaverissa. Lähijohtaja käsittelee poikkeamat, joista menee tieto sähköisesti myös työsuojeluun ja työterveyshuoltoon. Tiedot tapahtumista kirjataan myös asiakastietojärjestelmään silloin, kun ne koskettavat asiakasta.

Tuetussa asumisessa riskeiksi tunnistetaan kova muutostarve ja -paine kehittää palvelukokonaisuutta ja lisätä palvelua määrällisesti. Tavoitteena on asumispalvelujen palvelurakenteen keventäminen. Mikäli kehittämisvauhti on liian suurta ja muutoksia määrällisesti ja samanaikaisesti paljon, voi työn hallittavuuden tunne kärsiä ja palvelun sisältöön tulla epätasalaatuisuutta. Hallintatoinena on tiivis ja säännöllinen yhteistyö Oma Hämeen vammaispalvelujen Riihimäen seudun tiimin, lähijohtajien ja hanketyöntekijän kesken.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro	
Vakava vaaratapahtuma	HaiPro, Asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö	Aluehallintovirasto/Valvira
Epäkohta asiakkaan / potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, § 29)	SPro, palveluyksikön vastuhenkilö	Aluehallintovirasto
Ilmoitus tuentarpeessa olevasta henkilöstä	Oma Hämeen verkkosivut / <a href="#">Tuen tarpeen ilmoitukset</a>	
Työturvallisuusilmoitus ja riskienhallinta	HaiPro / WPro	Fimea, Aluehallintovirasto
Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat	HaiPro, tietosuojavastaava	Tietosuojavaltuutettu
Terveyden- ja sosiaalihuollon hoitoilmoitukset	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset	Fimean haittavaikutusilmoitus	Fimea
Lääkkeiden tuotevirhe-epäily	Sairaala-apteekki, apteekki.khks(at)omahame.fi	
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro	Fimea
Asiakas- ja potilastietojärjestelmän vaaratilanteet	HaiPro	Fimea ja Valvira
Säteilyvaarapoikkeama	Intranet / <a href="#">Ilmoitus säteilyturvallisuuspoikkeamasta</a>	STUK
Hoitoon liittyvät infektiot	SAI-järjestelmä, prevalenssitutkimukset	
Yleisvaaralliset ja valvottavat tartuntataudit	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi, tartuntatautirekisteri: lääkärin tartuntatauti-ilmoitus ja tartuntatautiepäily	THL
Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi	Ruokavirasto ja THL
Ilmeinen palonvaara tai muu onnettomuusriski rakennuksessa tai asunnossa (Pelastuslaki 42 §)	<a href="#">Pelastustoimen lomake</a>	
Henkilöstöön kohdistuva epäasiallinen käytös tai häirintä	HaiPro	Aluehallintovirasto

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Vakava väärinkäytös tai korruptioepäily	Falcony väärinkäytösten ilmoituskanava	

### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

#### HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset

Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään hyvinvointialueen HaiPro-ohjeen mukaisesti. Ilmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta. Yksikön lähijohtaja vastaa vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä, ne käsitellään henkilöstön kanssa työyhteisöpalaverissa. Jos kyseessä on kriittinen tapahtuma, otetaan se puheeksi henkilökunnan kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ja lähijohtaja laatii toteuttamissuunnitelman korjaavista toimenpiteistä. Lähijohtaja päivittää vaarantapahtumailmoitukseen, miten korjaavia toimenpiteitä on edistetty.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella suoritetaan vakavien vaaratapahtumien tutkintaa asiakas- ja potilasturvallisuusyksikön koordinoimana. Tutkinnan käynnistämistä harkitaan aina, kun asiakkaalle tai potilaalle on tapahtunut hoidon aikana haittatapahtuma, josta on ollut asiakkaalle tai potilaalle vakavia seurauksia. Tutkinnan voi käynnistää myös tilanne, josta ei ole tullut asiakkaalle tai potilaalle vakavia seurauksia, mutta tilanne on muuten usein toistuva tai koskettaa useampaa yksikköä. Vaaratilanteet, joista oli tai olisi voinut olla vakava seuraus, otetaan heti käsittelyyn.

#### Henkilöstön epäkohtailmoitukset

Henkilöstön epäkohtailmoitukset otetaan yksikön johdon käsittelyyn viipymättä. Yksikön vastuuhenkilö tiedottaa saapuneesta ilmoituksesta omaa lähijohtajaansa, ja he määrittelevät toimenpiteet, joilla epäkohta, epäkohdan uhka tai lainvastaisuus korjataan.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä [Aluehallintovirastoon](#) tai [Valviraan](#), jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Korjaavat toimenpiteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittaessa ylemmän johdon ja/ tai turvallisuusyksikön kanssa ja ne julkaistaan myös omavalvonnan seuranta-asiakirjassa.

## 5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

### Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä/sosiaalihoaja arvioi asiakkaan palvelutarpeen yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden toimijoiden kanssa.

Sosiaalityöntekijä/sosiaalihoaja laatii asiakkaalle vammaispalvelun asiakassuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan tuen tarpeet sekä ne avun, tuen ja palvelujen muodot, joita asiakas tarvitsee. Jos asiakkaan arvioidaan pärjäävän omassa kodissaan tuetun asumisen avulla, hänelle myönnetään tuettua asumista.

Sosiaalityöntekijä/sosiaalihoaja on yhteydessä tuetun asumisen lähijohtajaan palvelun aloittamisesta ja palvelun sisällöstä. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä/sosiaalihoaja yhdessä tuetun asumisen

ohjaajan kanssa arvioivat ja sopivat, kuinka monta kertaa viikossa/kuukaudessa asiakas saa tuetun asumisen palvelua.

Tuettu asuminen sisältää säännöllistä, tavoitteellista ja asiakassuunnitelmaan perustuvaa ohjausta. Palvelun alkaessa, viimeistään kuukauden sisällä palvelun alkamisesta, tuetun asumisen ohjaajaa laatii yhdessä asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman. Toteuttamissuunnitelmassa määritellään asiakassuunnitelmaa konkreettisemmin palvelun tavoitteet ja käyntien sisältö. Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan 6kk välein, jolloin tarkastellaan tuetun asumisen käyntien määrää ja sisältöä sekä sitä, onko asiakkaan tuen tarpeessa tapahtunut muutosta.

Asiakkaille on nimetty vammaissosiaalityön omatyöntekijät sekä tuetun asumisen omaohjaajat.

### **Asiakkaan ja potilaan kohtelu**

Työntekijät ovat velvollisia puuttamaan kaltoinkohteluun välittömästi ja ilmoittamaan havaitsemastaan asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta lähijohtajalle. Hyvä vuorovaikutus edistää asiallista kohtelua. Mikäli asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua ja on tyytymätön saamaansa kohteluun, hän kertoo asiasta ohjaajille tai yksikön lähijohtajalle. Jos asiakas kertoo työntekijöille kohtaamastaan epäasiallisesta kohtelusta, on heidän velvollisuutensa olla yhteydessä lähijohtajaan. Lähijohtaja päättää miten ja kenen toimesta asian jatkokäsittely tapahtuu ja huomioi asiakkaan kanssa tehtävän jälkiselvittelyn (yhteydenotto omaiseen, lähettävään tahoon, neuvotaan yhteydenotossa sosiaaliamiehelle tai muulle taholle jne.). Työntekijän tekemään epäasialliseen käytökseen puututaan erilaisin toimin, lähijohtaja konsultoi tarvittaessa henkilöstöhallinnon hr-kumppania.

Epäasiallinen kohtelu käydään asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa läpi. Asiakkaan kanssa käytetään hänen käyttämäänsä ja ymmärtämäänsä kommunikointikeinoja. Omaisen ja läheisen kanssa tilanteen käsittelee ensisijaisesti toiminnasta vastaava lähijohtaja.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista.

Asiakkaat osallistuvat itseään koskeviin suunnitelmien tekoon ja niiden seurantaan, tällä pyritään tukemaan asukkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan itseilmaisun tueksi käytetään erilaisia kommunikoinnin apuvälineitä kuten tukiviittomia ja kuvia. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan rohkaisemalla asiakasta ilmaisemaan oma mielipiteensä palvelun toteuttamisesta. Palvelu on asiakkaalle vapaaehtoista ja asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusta. Kannustamme ja motivoimme asiakasta ottamaan vastaan tarvittava palvelu ja osallistumaan toimintaan. Tuettua asumista ohjaajat voivat auttaa asiakasta löytämään mielekästä tekemistä myös vapaa-ajalle mm. erilaisten järjestöjen järjestämään toimintaan osallistumalla.

Henkilön itsenäistä suoriutumista tuetaan ja itsemääräämisoikeutta vahvistetaan huomioiden yksilölliset mukautukset. Palvelu toteutetaan ilman rajoitustoimenpiteitä. Asiakassuunnitelma sisältää tiedot toimenpiteistä henkilön itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi.

### **Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuus**

Asiakkaiden ja omaisten ääni kuuluu arjessa annettussa palautteessa. Asiakaspalautetta kerätään yhteisissä palavereissa asiakkaiden ja omaisten kanssa sekä palveluntarvetta arvioitaessa. Myös arjessa saatu palaute kuullaan. Saatu palaute käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja palautteesta syntyneet hyvät toimintamallit ja käytänteet pyritään ottamaan käyttöön työssä. Palvelussa mahdollisesti

esille tulevat parantamishdotukset huomioidaan. Asiakkaat otetaan mukaan kehittämään toimintaa. Asiakkailta ja omaisilta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa.

Kirjallisista palautteista keskustellaan asianomaisten henkilöiden kanssa ja pyydetään kirjallinen selvitys, jonka perusteella asiakkaalle laaditaan kirjallinen vastaus. Tullut palaute käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä.

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat ottaa esille turvallisuudessa havaitsemansa puutteet ja tehdä vaaratilanneilmoituksen Oma Hämeen verkkosivujen kautta [Asiakas- ja potilasturvallisuus - Oma Häme](#) tai halutessaan paperisella lomakkeella.

### Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen.

Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Satu Loippo. Takaisinsoittopalvelu puh. 03 629 3210 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinumeroon +358 457 397 6397.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on tiedottaa potilaan oikeuksista terveydenhuollon eri palveluissa sekä neuvoa potilaita ja terveydenhuollon henkilöä potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, esimerkiksi tiedonsaantia, itsemääräämisoikeutta ja hoidon saatavuutta koskevista asioista.

Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa. Takaisinsoittopalvelu puh. 036293204 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinumeroon +358 457 396 5639.

Mahdollisissa ongelmatilanteissa asiakkaan tai potilaan on suositeltavaa olla yhteydessä suoraan palveluyksikön lähijohtajaan, jonka kanssa tilannetta voidaan lähteä selvittämään. Jos asia ei selviä keskustelemalla, on asiakkaalla ja potilaalla oikeus tehdä kirjallinen muistutus yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan tai potilaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluessa. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttää laadinnassa valmista [pohjaa](#).

Muistutus toimitetaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon:  
Kanta-Hämeen hyvinvointialue Viipurintie 1-3, 13200 HÄMEENLINNA  
tai turvasähköpostilla osoitteeseen: <https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>.

Jos tilanne ei selviä muistutuksen avulla, asiakas, potilas tai hänen edustajansa voi tehdä kantelun Aluehallintovirastolle, Valviralle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

## 6 Palvelun sisältö

### Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Asiakkaat voivat olla yhteydessä tuetun asumisen ohjaajaan soittamalla tai laittamalla esim. WhatsApp-viestin tai lähettämällä ohjaajalle sähköpostia. Asiakkailta on tiedossa tuetun asumisen ohjaajan työpuhelinnumero.

Asiakkaat ovat yhteydessä vammaispalveluiden omatyöntekijään tai sosiaalityöhön esim. soittamalla. Vammaissosiaalityössä palvelee keskitetty neuvontapuhelin numerossa **03 629 6578**. Puhelimeen vastataan arkisin ma-pe klo 9–12.

Suunnitellut ja myönnetyt palvelut toteutetaan viivytyksettä ja asianmukaisesti. Asiakkaan on saatava riittävästi tietoa myönnettyjen palvelujen järjestämistavoista ja sisällöstä. Palveluja toteuttaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaan etu on otettava huomioon. [Asiakaslaki 8 §](#)

Palveluja ja tukitoimia koskeva päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytyksiä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästykselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

[Sosiaalihuoltolaki 45 §](#)

Palvelu toteutetaan sisällöltään, laadultaan, määrältään ja tuottamistavaltaan vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen ja edun mukaisina. Asiakkaan oikeudesta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon säädetään sosiaalihuoltolain 30 §:ssä ja sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:ssä.

[Vammaispalvelulaki 5 §](#)

[Sosiaalihuoltolaki 30 §](#)

[Sosiaalihuollon asiakaslaki 4 §](#)

Palveluiden toteuttaminen ja seuranta tehdään yhteistyössä vammaisen henkilön kanssa niin, että vammaisella henkilöllä on mahdollisuus olla osallisena asiakasprosessin kaikissa vaiheissa. Vammaisen henkilön osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa sekä elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla. Vammaista henkilöä on tarvittaessa tuettava tiedon saannissa sekä oman mielipiteen muodostamisessa ja ilmaisemisessa.

[Vammaispalvelulaki 3 §](#)

### **Asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen**

Asiakkaita ohjataan ja tarvittaessa avustetaan varaamaan vastaanottoaikoja terveydenhuollon palveluihin. Jos asiakkaan tuen tarve vaatii ja asiakas sitä haluaa, tuetun asumisen ohjaaja voi mahdollisuuksien mukaan osallistua esim. lääkärinvastaanottokäyntiin.

Asiakkaita kannustetaan terveellisten elämäntapojen ja terveydenhuollosta saatujen omahoito-ohjeiden noudattamiseen arjessa. Asiakkaita ohjataan tarvittaessa ystävyys- ja kaverisuhteiden ylläpitämisessä.

### **Ravitsemus ja ruokahuolto**

Asiakkaita ohjataan terveellisen ruokavalion noudattamiseen ohjauskäynneillä. Asiakkaat päättävät kuitenkin itse, minkälaista ruokavaliota noudattavat ja mitä elintarvikkeita käyttävät. Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan ohjauskäynneillä ja jos ravitsemustila huolestuttaa, ohjaajat voivat ehdottaa asiakkaalle esim. terveydenhuollon puoleen kääntymistä ja tarvittaessa varata ajan asiakkaalle heidän luvallaan.

### **Infektioiden torjunta**

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimii yhteinen infektioidentorjuntayksikkö, jonka lakisääteinen tehtävä on huolehtia hoitoon liittyvien infektioiden (HLI) torjunnan kehittämisestä alueen sote-yksiköissä.

Henkilöstö löytää infektioiden torjuntayksikön yhteystiedot ja hyvinvointialueen infektioidentorjuntaohjeet

[Oma Hämeen intranetistä.](#)

Jokaiseen hoitoa tai hoivaa toteuttavaan sosiaali- tai terveystalouteen on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Hygieniayhdyshenkilö toimii oman yksikkönsä infektioiden torjunnan asiantuntijana yhteistyössä yksikkönsä lähijohtajan kanssa sekä yhteyshenkilönä yksikkönsä ja infektioidentorjuntayksikön välillä.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään infektioiden torjuntaan ja seurantaan. Lisäksi heille annetaan kirjallinen "[Tietoa infektioiden torjunnasta uudelle työntekijälle](#)" -ohje, jonka henkilöstö löytää Oma Hämeen intranetistä.

Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan ja käyttävät joko hyvinvointialueen terveystaloutta tai yksityisiä palveluntarjoajia. Asiakkaita ohjeistetaan palvelujen käyttämisessä ohjauskäytien aikana.

Ohjaajat käyttävät tarvittaessa suojavälineitä ja huolehtivat käsihygienian toteutumisesta asiakaskäynneillä.

Epidemioista ja vakavista infektiotapauksista tiedotetaan ja konsultoidaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen infektioidentorjuntayksikköä [Infektioiden torjunta](#)

### Lääkehuolto

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa, vaan asiakkaat huolehtivat lääkehoidosta joko itsenäisesti, omaisten tuella tai kotihoidon avustamana.

### Etä- ja digipalvelut ja tietojärjestelmät

Asiakkaita ohjataan ajoittain myös puhelimitse tai Whatsapp- sovelluksen avulla. Ohjaajien käytössä on myös eKonsultaatio-ohjelmisto. Osa ohjauskäynneistä voidaan toteuttaa myös ennalta sovitusti etäohjauskäynneinä SuvantoCare-laitteita hyödyntäen.

Palveluyksikössä käytetään asiakastietojärjestelmänä LifeCare asiakastietojärjestelmää.

### Lääkinnälliset laitteet

Ei koske tuetun asumisen palvelua.

### Moniammatillinen yhteistyö ja hoitoketjut

Asiakas voi tarvita useita palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku.

Moniammatillinen yhteistyö kohdistuu erityisesti vammaispalveluiden sosiaalityöhön, minkä kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä esim., jos havaitaan, ettei asiakkaiden palvelutarve toteudu nykyisten palveluiden avulla tai palvelutarve on muuttunut oleellisesti.

### Terveyden ja sairaanhoito sosiaalipalveluissa

Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan ja käyttävät joko hyvinvointialueen terveystaloutta tai yksityisiä palveluntarjoajia. Asiakkaita ohjeistetaan palvelujen käyttämisessä ohjauskäytien aikana ja tarvittaessa esim. avustetaan ajanvarauksessa. Pitkäaikaissairaiden terveyden edistäminen ja seuranta on pääasiassa terveydenhuollon vastuulla. Ohjauskäynneillä ohjeistetaan asiakkaita noudattamaan terveellisiä elintapoja ja rohkaistaan ottamaan yhteyttä tarvittaessa terveydenhuoltoon.

**Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen**

Ei alihankintasopimuksia.

**7 Henkilöstö****Henkilöstön määrä ja rakenne**

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Lähijohtaja	0,25
Ohjaaja (lähihoitaja)	2
sairaanhoitaja	-
Toimintaterapeutti	-

Henkilöstön äkilliset puutostilanteet hoidetaan joko työvoiman joustavaa käyttöä hyödyntämällä, Oma Hämeen varahenkilöstön tai Temporen sijaisen avulla tai sovittamalla asiakaskäynnit töissä oleville ohjaajille.

Ei velvoittavaa henkilöstömitoitusta.

**Rekrytointi**

Henkilöstö löytää Kanta-Hämeen hyvinvointialueen rekrytointiohjeet [Rekrytoinnin käsikirjasta](#).

Lähijohtaja tarkistaa henkilön ammattipätevyyden Valviran ylläpitämästä keskusrekisteristä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Lähijohtaja vastaa myös henkilön muun soveltuvuuden varmistamisesta. Ohjaajan työsuhteeseen vaaditaan terveys- tai sosiaalialan peruskoulutus.

Alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä tarkastetaan rekrytoinnin yhteydessä rikosrekisteriote lainsäädännön edellyttämällä tavalla (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

**Perehdytys, osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö**Perehdytys

Uusi työntekijä perehdytetään ottamalla hänet kokeneemman ohjaajan kanssa ohjauskäynneille mukaan. Lisäksi lähijohtaja perehdyttää hänet organisaation ja tiimin toimintaan.

Onnistumiskeskustelut

Onnistumiskeskustelut pidetään henkilöstön kanssa kerran vuodessa. Tarvittaessa henkilökohtaiset keskustelut mahdollisia muulloinkin.

Täydennyskoulutukset

Koulutussuunnitelman toteutumisesta huolehtii lähijohtaja. Työntekijät suorittavat organisaation ja tuloksiksen koulutussuunnitelman mukaiset koulutukset.

**Turvallisuuskoulutukset**

Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain Oppiportin Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa verkkokoulutuksen. Lähijohtajat ja muut johtotehtävissä työskentelevät suorittavat johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutuksen ja tietoturvariskien hallinta terveydenhuollon organisaatioissa -kurssit.

Koulutussuunnitelman toteutumisesta huolehtii lähijohtaja.

**Opiskelijoiden ohjaus harjoittelussa ja työsuhteessa**

Yksikössä ei pääsääntöisesti ole ollut opiskelijoita.

**Työhyvinvointi ja työsuojelu**

Työntekijöiden turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi on Oma Hämeessä laadittu työsuojelun toimintaohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työsuojelun toimintaohjelmassa määritellään työsuojelun päämäärä ja tavoitteet, vastuut ja toimivalta. Työolojen seuranta ja kehittäminen ovat suunniteltua toimintaa, jolla ennakolta torjutaan ja ehkäistään tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden ilmenemistä sekä pyritään ylläpitämään hyvää työilmapiiriä ja työssä jaksamista. Toimintaohjelma tukee työyksikkökohtaisten toimintasuunnitelmien laatimista ja päivittämistä.

Oma Hämeen työhyvinvointiohjelmassa määritellään keinot ja prosessit, joilla edistetään työntekijän innostusta työhönsä ja työkykyä. Työhyvinvointiohjelma pitää sisällään mm. työhyvinvointia ja työkykyä tukevan ohjeistuksen, päihdeohjelman sekä työsuojeluun ja työturvallisuuteen liittyvän ohjeistuksen. Työntekijöiden työhyvinvointia seurataan mm. työhyvinvointikyselyillä ja erilaisilla HR-mittareilla, kuten sairauspoissaoloseurannalla.

Lähijohtajat laativat yhdessä henkilöstön kanssa työturvallisuuslain edellyttämän työn vaarojen kartoituksen ja riskinarvioinnin. Riskinarviointi tehdään toimipistekohtaisesti WPro-järjestelmässä kolmen vuoden välein ja päivitetään vuosittain. Riskinarviointi toimii yksikkökohtaisen työsuojelun toimintasuunnitelman pohjana.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen työterveyshuollosta vastaa Terveystalo. Ennaltaehkäiseviin työterveyshuoltopalveluihin kuuluvat työpaikkaselvitykset, jotka toteutetaan työpaikan, työsuojelun ja työterveyshuollon yhteistyönä. Muita työterveyshuollon lakisäätöisiä tehtäviä ovat neuvonta ja ohjaus, terveystarkastukset, työkykyä ylläpitävään toimintaan osallistuminen sekä osatyökykyisten työntekijöiden terveydentilan seuranta. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma sisältää työterveyshuollon yleiset tavoitteet, sen laajuuden sekä työpaikan olosuhteisiin perustuvat tarpeet sekä niistä johtuvat toimenpiteet.

Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä.

## 8 Toimitilat

**Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet**

Henkilöstö työskentelee asiakkaiden kotona. Toimistotilat sijaitsevat vammaispalvelujen Kerrostalolla, yhteisöllisen asumisyksikön yhteydessä, osoitteessa Isoniityntie 51.

**Teknologiset ratkaisut**

Yksittäisillä asiakkailta on käytössä etäohjausta varten SuvantoCare tabletti-laite.

**Siivous ja puhtaanapito**

Tuetulla asumisella ei ole omia toimitiloja, vaan henkilökunta käyttää Kerrostalon ryhmäkodin yhteydessä olevaa toimistotilaa.

**Jätehuolto**

Tietoturvamateriaali hävitetään tietoturvajäteastiaan. Muut asiakaskäynneillä syntyvät jätteet hävitetään asiakkaiden asuntojen jäteastioihin/kierrätykseen.

**9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja****Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen**

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoutumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Asiakaskäynnit kirjataan Lifeacare- asiakastietojärjestelmään. Tietoturvasta huolehditaan kirjaamisen yhteydessä.

**Tietoturva ja tietosuoja**

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Jaana Riikonen, tietosuojavastaava(at)omahame.fi.

Hyvinvointialueen tietoturvan ja tietosuojan periaatteet, käytännöt ja vastuut määritellään Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjassa.

Kirjaaminen tehdään tietoturvallisesti ja tietosuoja noudattaen siten, ettei ulkopuolisilla henkilöillä ole esim. näköyhteyttä asiakastietoihin.

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa tai tekoa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niitä luovutetaan luvattomasti tai henkilötietoihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole henkilötietoihin oikeutta. Kaikista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista tehdään välittömästi HaiPro-ilmoitus.

Organisaatio valvoo lokitietoja seuraamalla asiakastietojen käsittelyä. Henkilökunta noudattaa tietosuojan ja tietoturvan toteutumisesta.

**10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta****Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakas- ja potilasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskienhallintaan liittyen**

Tuetun asumisen palvelua kehitetään mm. ESR-rahoitteisen hankkeen kautta TIE-tukea itsenäiseen elämään. Hanke jatkuu vuoden 2027 loppuun asti.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys:

Forssa 18.12.2025

Allekirjoitus:

Veera Paara